
**© THE QUEEN'S PRINTER FOR
ONTARIO
1999**

REPRODUCED WITH PERMISSION

**L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR
L'ONTARIO**

REPRODUIT AVEC PERMISSION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

MINISTRY OF TRANSPORTATION

1999-2000 Business Plan

MESSAGE FROM THE MINISTER



Hon. David Turnbull

I am pleased to report on the Ministry of Transportation's many achievements in 1998-1999 and share our plans for 1999-2000. Having recently been appointed Minister of Transportation, I am delighted and honoured to receive responsibility for a ministry that has such a long and rich history of public service. I look forward to working with the ministry's partners and stakeholders toward our goals of safer roads, improved service and a transportation system that supports growth and jobs for the people of Ontario.

The continued safe operation of Ontario's highways is our top priority. On September 17, 1999, I announced a five-point Action Plan for Safer Roads in Ontario, as part of our ongoing commitment to being a North American leader in road user safety.

We have worked towards improving truck safety. This has resulted in the decline in the number of unsafe trucks on Ontario's roads. We have cracked down on impaired drivers and aggressive drivers, and those who drive with suspended drivers licences, by introducing tougher measures.

Ontario's economic health and prosperity depend on the ability to move people and goods safely and competitively across the province. A strong economy means investing in infrastructure. In 1998-99, the ministry delivered a highway capital construction program of \$667 million. In 1999-2000, we will deliver the largest highway construction program in Ontario's history, worth \$692 million.

In April 1999, the province sold Highway 407 to a private sector consortium for \$3.1 billion, the largest privatization in Canada's history. The consortium owns and operates the existing Highway 407 Central, and will build, operate and maintain the planned Highway 407 West and East Partial extensions. The ministry will set safety standards and ensure they are met on existing and future extensions through independent audits.

Over the coming year, the ministry will strive to improve our service delivery to the public and provide value for taxpayers' money. The backlog for road tests in the graduated licensing system was not acceptable. In October 1999, we took action and announced measures to reduce the backlog without compromising safety standards. In response to public demand, we are providing more driver and vehicle licensing products and services through the 281 private licence issuers across the province. Through the ServiceOntario project, we are looking at innovative ways to deliver routine government transactions to the public.

Through these actions and all our many activities, we will continue to ensure that Ontario's highways are safe and well-maintained, that our programs and services meet people's needs, and that the transportation network supports growth and jobs for the people of Ontario.

The Honourable David Turnbull
Minister of Transportation

MINISTRY VISION

The Ministry of Transportation works to support a positive business climate by managing and maintaining a safe, efficient, reliable transportation network. We want to ensure that transportation supports job creation, tourism, trade and commerce, and that people can travel Ontario's roads and highways safely.

Road user safety, highway preservation and strategic highway expansion projects to support economic growth continue to be key priorities. The ministry will set safety standards, and will establish and enforce road user safety regulations. We will set design and maintenance standards, and manage the building and maintenance of the provincial highway network – with an emphasis on value, quality and service.

Our capital and other transportation planning and policy work will increasingly involve co-operation and negotiation with partners and stakeholders to achieve our business outcomes. We will continue to identify key social, economic, demographic and technological trends that affect transportation, and adjust our strategies to address changing needs.

CORE BUSINESSES

Road User Safety

The ministry develops the policy, legislative and regulatory framework for making Ontario's roads safer. It sets road user safety standards, policies and regulations, and educates road users about government road user safety policies and legislation. It evaluates the effectiveness of safety measures, and inspects, monitors and enforces compliance with standards. It also tests and licenses drivers, and registers vehicles.

Through public education, legislation and enforcement, the government strives to make all road users mindful of, and responsible for, their individual behaviour on Ontario's roads. The ministry works to improve the public's knowledge of road user safety issues and to change driving behaviours and attitudes. The approach, set out in Ontario's *Road Safety Plan*, is to target enforcement measures at specific road users, and to influence specific types of road user behaviour.

In addition to overseeing safety, this core business is also responsible for licensing of drivers in Ontario. As a result of Ontario's economic growth and renewed prosperity, there are more drivers and vehicles on the road. The Ministry's client base includes more than 7.4 million drivers, almost 8.4 million vehicle registrants, 74,000 commercial carriers and 2,600 commercial clients. The ministry will continue to provide high-quality service to this growing client base. It will strive to meet customer expectations for choice of products and service channels, more payment options and a broader range of services.

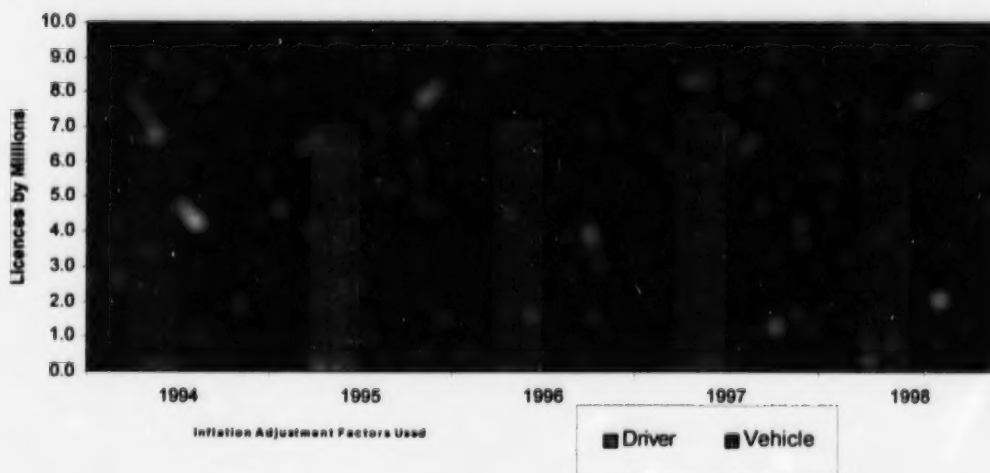
Provincial Highways Management

The ministry works to ensure that the provincial highway network is safe, efficient and supports Ontario's transportation needs. The ministry manages and maintains more than 16,500 centreline kilometres of roadways and 2,500 bridges/structures, and delivers strategic highway expansion projects. It works to protect the public investment in the province's highway infrastructure and to increase the cost-effectiveness of capital investments and highway operations. This work is done through:

- pre-contract planning, engineering and detailed design, highway rehabilitation and new construction, construction administration, maintenance and operations
- research, and the development of engineering and environmental standards
- the development of operational policies and guidelines
- the development of new technologies.

Ontario's economy relies on a safe and efficient transportation infrastructure. Ontario's highway network promotes competitive commercial activity throughout the province and supports a prosperous tourism industry. Each year, almost \$200 billion worth of goods pass over international bridge crossings linked to provincial highways. Some 600,000 manufacturing jobs in Ontario are associated with shipping products on the provincial highway network.

Business Growth Drivers & Vehicles
Licence Trends 1994-1998



In addition to Ontario's highway network, the ministry supports ferry services at eight locations in Southwestern, Eastern, Northwestern and Northern Ontario through a combination of direct service delivery and financial support. It also operates and maintains 29 remote airports. These marine and air services complement the provincial highway system, and ensure continuity of service and access to remote communities.

The ministry provides technical assistance and support for the design, construction and maintenance of roads and bridges in areas of Northern Ontario without municipal organization.

The ministry is continuing to outsource highway maintenance and is taking advantage of the private sector's flexibility and cost effectiveness. Active Area Maintenance Contracts and Managed Outsourcing Contracts currently cover approximately 70 per cent of the provincial highway network.

Transportation Policy and Planning

A healthy transportation sector is fundamental to economic prosperity and job creation. Transportation Policy and Planning contributes to Ontario's economic prosperity by helping to plan the highway network and promote competitive industry through a supportive policy and regulatory environment.

Our policy interests, however, are broader than highways. We are the province's window to the overall transportation system. We work to protect the investment already made in the province's infrastructure, and to ensure that the transportation system is safe, efficient and reliable and meets the needs of Ontarians.

Through its transportation policy and planning activities, the ministry tracks, interprets and communicates social, economic, demographic and technological trends. This helps to set strategic policy directions for the ministry as a whole, and contributes to integrated long-term planning for Ontario's transportation system.

Our policy and planning skills, and our ability to form partnerships with others to build knowledge and information, contribute to the provincial transportation system's overall performance. We will build on these strengths to develop policies and plans for the future use and development of the highway system, as well as to influence other levels of government and the private sector on the other parts of the overall transportation system.

ANNUAL REPORT ON KEY ACHIEVEMENTS FOR 1998 - 1999

In 1998-1999, the ministry focussed on continuing to upgrade the safety and efficiency of the transportation system, especially the provincial highway network, on improving its level of customer service and on implementing major road user safety programs.

Safer road users and drivers

In 1998-1999, the ministry continued to implement some of North America's toughest road user safety measures. As a result, Ontario's road fatalities per 10,000 drivers continued to decline – a key measure of safety improvement trends. Our tough road user safety measures have helped Ontario become the fourth safest North American jurisdiction.

Administrative Driver's Licence Suspension Program. Under this program drivers who register a blood alcohol concentration exceeding the legal limit, or who fail to submit a breath test when requested to do so by a police officer have their driver's licence suspended immediately for 90 days by the Registrar of Motor Vehicles. In March 1999, the Ontario Court of Appeal ruled that the program is constitutionally valid. Since the program began in late 1996, more than 58,500 people caught driving while over the legal limit have had their licence suspended for 90 days. In 1998-1999, a total of 6,090 people had their licence suspended.

Remedial Measures Program. On September 30, 1998, Ontario introduced a remedial measures program for first-time and repeat convicted drinking drivers. Since then, more than 9,700 drinking drivers have been notified that they must take the program. The offender – not the taxpayer – pays for the course. If they do not complete an education or treatment program, they will not get their driver's licence back when their Criminal Code suspension expires.

Increased Fines. We have set stiffer fines for offenders driving while under suspension for a Criminal Code conviction, such as impaired or dangerous driving, failure to remain at the scene of an accident, or criminal negligence causing bodily harm or death. Offenders now face fines of up to \$25,000 for a first offence, up to \$50,000 for repeat offences. We have also increased fines for driving while suspended for a non-Criminal Code conviction. These fines now range from \$1,000 to \$5,000.

Longer Suspensions. Licence suspension periods for repeat offenders are now three years for a second offence, and a lifetime for a third or subsequent offence. The length of time a related Criminal Code conviction stays on a driver's record is being increased to a minimum of 10 years.

Vehicle Impoundment. On February 16, 1999, Ontario began to impound, for a minimum of 45 days, vehicles driven by persons caught driving while under a Criminal Code suspension. During the eight months of the program, more than 900 vehicles were impounded. Vehicle owners now have greater

responsibility for checking that the person driving their vehicle has a valid driver's licence. The ministry has a telephone hotline and a website, to provide the public with quick, easy and low-cost access to driver licence status information.

Ontario Advisory Group on Safe Driving. On September 17, 1999, the ministry announced the comprehensive Action Plan for Safer Roads. The Plan includes the establishment of an Ontario Advisory Group on Safe Driving that will have wide representation from road user safety stakeholders. The group will advise the Minister on matters related to quality, effectiveness and responsiveness of the province's measures to combat aggressive driving, including public education activities.

Safe commercial vehicles and carriers

Ontario's out-of-service rate during Roadcheck safety inspections has improved from 43 per cent in 1995 and 1996, to 33 per cent in 1997, 29 per cent in 1998 and 25 per cent in 1999. As part of its continuing efforts to get unfit commercial vehicles off Ontario's highways, the government is moving ahead with several truck safety measures.

Commercial Vehicle Impoundment. As of February 1998, commercial vehicles with critical defects are impounded for 15 days. Second and third incidents over a two-year period carry a 30- and 60-day impound period respectively. As of October 15, 1999, a total of 411 commercial vehicles have been impounded under this program. This applies to all vehicles operating in Ontario.

Commercial Vehicle Operators Registration Program monitors carrier safety performance in Ontario. When a carrier's safety performance becomes unacceptable, based on their collision, safety inspection, and conviction record, the ministry intervenes and imposes improvement conditions that must be met or the carrier will face the possibility of sanctions. This system has been enhanced to place a greater importance on collision involvement which means that carriers with serious collision experience will come to the attention of the ministry for remedial improvement sooner. The system has also been enhanced to heighten fairness and equity amongst carriers and to support the introduction of a public carrier safety rating program.

Carrier Safety Rating Program will provide a public indicator, a label that is a reflection of a carrier's safety performance in Ontario. This is an innovative extension to the Commercial Vehicle Operators Registration program in that it will use market forces to influence safety performance. These ratings will inform the users of transportation services, like shippers, the public, school boards and others about the safety performance of the carriers they do business with and will help them make more informed business decisions about carriers they might do business with. In order to receive a fully "satisfactory," or "excellent" rating, a carrier must be audited. This enhanced level of scrutiny, will confirm the carrier is performing as their on-road record suggests. Of course, achieving these higher ratings is voluntary but the ministry believes this will become the industry benchmark in time. A Public Facility Audit Manual was released in September 1999 to assist carriers in performing a self-audit of their operation.

Tougher Written Test. A tougher written test for prospective drivers of tractor-trailers was implemented in March. The new test covers: Commercial Vehicle Operator Registration, Weights and

Dimensions, Inspection and Maintenance, Hours of Work, Transportation of Dangerous Goods, Defensive Driving, and General Rules.

Oversize/Overweight Permits. The ministry has completed an assessment of its oversize/overweight permit program. A number of opportunities have been identified to enhance customer service including full automation of the process and the development of a single window application system to coordinate moves between provincial and municipal highways.

Bus Safety. The ministry has been working toward the implementation of the Bus Safety Task Force recommendations. Significant progress has been made to date on recommendations around Inspection and Maintenance, Commercial Vehicle Operator's Registration and Carrier Safety Rating. Work is ongoing at the national level on hours of work and driver licensing.

Inspection and Maintenance Standards. Several regulatory changes were implemented on June 1, 1999. These changes improve and clarify the standards for inspecting and maintaining all commercial vehicles. Daily trip inspections are now 24 hour period driver inspections. At the same time, the ministry dropped the 160 kilometre exemption for the completion of an inspection report for a truck.

Efficient testing, licensing and registration services

Over the past year, MTO implemented a number of customer service improvements, such as customer service representative training, employee name tags, customer comment tracking and a performance management program for private issuers. Customer satisfaction levels in the ministry's Driver Examination Centres and private licence issuing offices increased to 87 per cent, exceeding the 1998-1999 target of 80 per cent. As part of the ongoing accountability and service management plan, the ministry has developed a Customer Service Framework.

Improved Services under Graduated Licensing Program. In October 1999, we took action and announced measures to reduce road test waiting periods for drivers in G1 and G2 without compromising safety standards. These measures include hiring 184 new driver examiners, double the existing number. We have extended temporary licences to a maximum of one year, opened temporary road test facilities, offered weekend and evening road tests, and established rotating squads of substitute driver examiners. We are also expanding call centre service with a province-wide toll free number, and making more road test appointments available province-wide.

More Services. In October 1998, the ministry expanded the number of services available through the 281 private licence issuers across the province. Private issuers now offer 17 transactions that were previously available only through ministry offices, such as changing personal information on a driver's record, replacing a driving instructor's licence and purchasing a graphic plate.

ServiceOntario Project. The ministry continued to be the corporate lead for the ServiceOntario project, a project focussed on service improvements for the routine transactions that take place between the public and the Ontario government. The ServiceOntario project is analyzing and exploring how to provide people with better, more integrated service, and make better use of new, emerging technologies, as well as the private sector's service delivery expertise.

In 1998, the project consulted with the private sector on the goals and objectives of the project and released a Vendor Consultation Report summarizing feedback and suggestions from the private sector. Early in 1999, the project released a Request for Expression of Interest designed to continue the exchange of information with the private sector. The results of the Request are being incorporated into ServiceOntario's analysis to determine how best to achieve service delivery improvements.

ServiceOntario kiosks. In late summer 1998, the ministry expanded the range of products and services available through the 60 ServiceOntario kiosks. Now, people can renew and/or change their address on their Ministry of Natural Resources Outdoors Card, and use their debit card as well as credit card. Through the kiosks, Ontarians have access to services from four ministries – Transportation, Natural Resources, Health and Attorney General. Kiosks enable people to change their address on their Health Cards, and kiosks accept fine payments on behalf of the Ministry of the Attorney General.

A reliable, efficient, accessible and integrated transportation system

The ministry is committed to maintaining a standard whereby 90 per cent of the province's population lives within 10 kilometres of a major provincial highway corridor. Population records confirm that in 1998, the ministry achieved a standard of 93 per cent.

Transportation Planning. The ministry continued its work in developing a framework and methodology for monitoring the performance of the total transportation system, including modes for which the province is not directly responsible. The ministry co-ordinated the development of efficient and integrated provincial and municipal transportation plans and systems to support better capital investment decisions. It completed final reports for two International Gateway studies. It also completed a draft report of the Southwestern Region Perspective, and is in the process of preparing a draft Eastern Region Transportation Perspective.

For the Greater Toronto/Hamilton-Wentworth area, the ministry has been working with its municipal partners to identify challenges and approaches to transportation planning for the area. It is working with the newly-established Greater Toronto Services Board (GTSB) to continue this planning process.

GO Transit Transfer. In late 1998, *Bill 56*, the legislation creating the GTSB, was proclaimed and the GTSB was formed on January 1, 1999. In March 1999, the government established the new corporate structure for GO Transit (GT Transit) and provided the GTSB with \$106.5 million to seed future GO Transit capital needs. On August 9, 1999, the government transferred GO Transit to the GTSB. The ministry continues to work with the GTSB and GO Transit to finalize the details of the transfer.

Highway 407. Over the past year, the ministry supported the Office of Privatization in preparing for the sale of Highway 407. On April 13, 1999, the provincial government announced the sale of Highway 407 for \$3.1 billion to a private sector consortium of Grupo Ferrovial and its subsidiary Cintra Concesiones de Infraestructuras de Transporte, SNC-Lavalin, and Capital d'Amérique CDPQ, a subsidiary of the Caisse de dépôt et placement du Québec. MTO will manage the relationship and contractual obligations with the

new owner to ensure that safety standards are met and that public interests are fulfilled.

Official Ontario Road Map. In 1998-1999, the ministry prepared a new Official Ontario Road Map which was released to the public in May 1999. The 1999 map is redesigned to make it easier for road users to determine the best routes between destinations. The map also reflects changes made as a result of municipal restructuring.

Logo Signing. In the summer of 1998, the ministry consulted with stakeholders concerning the need for a new, state-of-the-art corporate logo sign program that provides directional guidance to food, fuel and accommodation services in the vicinity of freeway interchanges. The new Logo Sign System will be delivered by Canadian TODS Ltd. (CTODS). CTODS will market, build, install and maintain the new system. Installation of the new signs was started in the fall of 1998 and the first round of signs will be completed by the late fall of 1999.

Cost-efficient provincial highways

In 1998-1999, the ministry invested 80 per cent of its total highway capital allocation in actual construction versus engineering, management and administration costs.

Capital Program. In 1998-1999, the ministry delivered a highway capital construction program of \$667 million, the largest to date in Ontario. This compares with \$628 million in 1996-1997 and \$624 million in 1997-1998. Increased investment in rehabilitation has paid off as the condition of the provincial highway system has improved significantly over the last few years. In particular, major gains in system conditions have been achieved on the strategic highway system in both Southern and Northern Ontario.

In 1998-1999, the ministry's capital construction program focussed on improving the condition and capacity of a number of key economic corridors, such as highways 401, 402, 416, 417 and the Queen Elizabeth Way. The government continued to fund the expansion of highways 69 and 11, important economic corridors in Northern Ontario.

Efficiency Improvements. Throughout 1998-1999, the ministry has continued to implement significant efficiency improvements through re-engineering of its processes and increased reliance on the private sector for the delivery of engineering, contract administration and maintenance activities.

To further improve efficiency, the ministry has reviewed its approach to highway assets management and developed a plan to implement a state-of-the-art asset management business framework. This framework will further assist ministry managers to make informed decisions regarding the most effective use of capital and operating funds.

Highway 416/ Veterans Memorial Highway. On September 23, 1999, the government opened the final three kilometres of Highway 416, the Veterans Memorial Highway. Highway 416 provides drivers with a full four-lane, 80-km freeway between Ottawa and Highway 401. The project was completed one year ahead of schedule and \$14 million under budget.

KEY COMMITMENTS AND STRATEGIES FOR 1999 - 2000

Road User Safety

- improve road user safety through a range of measures, including more focussed enforcement, public education and awareness activities, and legislative changes
- continue to target problem drivers and commercial carriers with poor performance records
- establish an Ontario Advisory Group on Safe Driving with representation from road user safety stakeholders to advise the Minister on measures to combat aggressive driving

Provincial Highways Management

- deliver highway maintenance programs in partnership with the private sector
- continue work to rehabilitate the provincial highway system
- increase our investment in strategic highway expansion projects and relieve highway congestion on key economic corridors

Transportation Policy and Planning

- work to ensure that Ontario's trade corridors and gateways continue to accommodate the transportation needs of Ontario's predominantly north-south trading relationship
- promote and support intelligent transportation systems through partnerships with municipalities, local governments and the private sector
- continue with provincial efforts to develop climate change strategies for the transportation sector that protect the environment and secure Ontario's economic well-being
- continue long-term planning for highway infrastructure to ensure that future development needs are addressed in an integrated fashion that places a top priority on safety.

Safer road users and drivers

To keep Ontario among the safest North American jurisdictions, the ministry will focus on evaluation of standards and continuous improvement of measures implemented under the *Road Safety Plan*. It will continue to implement the government's comprehensive *Action Plan for Safer Roads*, including immediate and longer-term steps to improve conditions along Highway 401 from Windsor to London, combat aggressive driving and promote safer driving. It will review the Driver Improvement System and start recommending safety improvements. The ministry will also continue to evaluate and fine-tune the Graduated Licensing System and senior driver performance processes. It will continue to target aggressive drivers and carriers with poor performance and address emerging road user safety issues.

Red Light Enforcement. About one in five collisions in Ontario occur at a municipal intersection with lights. In April 1999, the ministry and the insurance industry committed \$1 million each to a new road safety fund. The fund can be accessed by municipalities across the province to target enforcement at aggressive drivers in places such as high-risk intersections or school crossing zones. Participating municipalities will be asked to match the funding, for a potential total investment of \$3 million.

The government has also responded to municipalities that have called for the use of red light cameras to improve intersection safety. The *Red Light Cameras Pilot Projects Act* amends the *Highway Traffic Act* to allow municipalities to test the effectiveness of red light cameras on a voluntary basis, for up to two years. Pilot participants are also combining stepped up police enforcement to assess different approaches to dealing with this issue.

Safe commercial vehicles and carriers

To sustain a trend in reducing the proportion of unfit commercial vehicles on Ontario's highways, the ministry is implementing the Carrier Safety Rating program in 1999 and introducing new inspection and maintenance standards for commercial vehicles. It will provide carriers with excellent performance ratings with an economic competitive advantage through incentives such as Automated Vehicle Identification Ontario (AVION).

Efficient testing, licensing and registration services

To support the graduated licensing system so that drivers have the skills they need to drive safely, the ministry will implement measures to reduce road test waiting periods for drivers in G1 and G2 province-wide.

To achieve a high level of customer satisfaction and support road user safety objectives, the ministry will continue to implement performance management processes for service delivery. This will help to ensure that high-quality products and services are delivered to our customers in the most efficient way.

To promote service improvements and responsiveness to customer needs, the ministry will continue to monitor customer satisfaction and introduce comment cards at all service locations. It will complete the

introduction of debit cards for payment at all licence issuing offices.

The Ministry of Transportation has assisted the Ministry of the Environment in implementing the Drive Clean vehicle emissions testing program. The program is now in place for passenger cars and other light duty vehicles in the Greater Toronto Area and Hamilton-Wentworth. Plans are under way to expand Drive Clean to 13 other urban centres by 2001. All passenger vehicles must pass an emissions test prior to a transfer of ownership. This coincides with the province's safety standard certificate requirement. A heavy-duty truck/bus vehicle emissions testing program was initiated September 30, 1999 throughout Ontario.

Cost-efficient provincial highways

Over the coming year, the ministry will continue its strong focus on preserving and protecting investments in provincial highways and on strategic expansion to support economic growth.

The ministry's shift to cost-effective alternative delivery methods involving the private sector will continue. Through the ministry's maintenance outsourcing plan, most maintenance service delivery for the provincial highways program will be delivered by the private sector by fiscal 2000/2001.

The ministry's shift to private sector delivery in engineering, highway design and construction administration through "total project management," "design/build" and other outsourcing methods, will continue to enhance operational efficiencies.

As the ministry develops its contracts, private sector accountability for quality remains a strong focus. Contractors and consultants now must submit and follow quality control plans. Their performance appraisal data will be considered during the selection and qualification process for future assignments.

The ministry will introduce new processes for management of provincial highway assets. These processes will be guided by an asset management business framework, the overall capital investment decision-making process.

To enhance the safety and quality of the highway system, the ministry will continue to implement an infrastructure safety program. This program will allow the ministry to prioritize safety projects, and improve evaluation of safety design improvements. It will also allow the ministry to conduct safety audits during design and construction.

The ministry will continue its efforts to improve worker and driver safety in construction zones. Measures include targeted police enforcement of speeding violations, improved temporary pavement lane markers, and more bulletins and advance signing to alert motorists to construction zones, lane closures and detours.

Over the coming year, the ministry will continue to participate in a forum on construction zone issues. The forum includes the Ontario Traffic Conference, the Construction Safety Association, the Ontario Road Builders Association, the Ontario Good Roads Association, the Municipal Engineers Association, the Canadian Automobile Association, the Ontario Provincial Police and the Ministry of Labour. This forum

has been successful in identifying a number of improvements that have already been implemented.

In 1999, the ministry will be completing portions of a new Ontario traffic manual, with a greater focus on municipal highways.

The ministry will review and establish "best practices" standards for design, construction and maintenance on provincial highways. It will continue to support inter-agency initiatives and partnerships, such as the successful "Big Bridge Symposium" hosted by the ministry in October 1998.

The ministry will also continue to optimize direct expenditure on highway capital projects and minimize the cost of management and administration support of those projects.

A reliable, efficient, accessible and integrated transportation system

The ministry will strive to ensure that the provincial transportation system is reliable, efficient, accessible and integrated, and provides social and economic benefits to the people of Ontario.

It will work closely with its partners through a renewed, long-term transportation planning process to ensure that we identify and plan the development of travel corridors with greatest economic benefit to the province.

On Intelligent Transportation Systems, Ontario will be working with the federal government and other provinces to develop a national strategy. In trade corridors, additional planning work will be occurring on the proposed mid-Peninsula corridor, as well as for the Windsor-Detroit border crossing.

For Highway 407, the ministry will continue to ensure that safety standards are met, and that the highway continues to be an integral part of the overall transportation network, and will continue to be a safe and reliable alternative for drivers in the Greater Toronto Area. The ministry will also ensure that provincial objectives are met regarding access and corridor control.

KEY PERFORMANCE MEASURES

Road User Safety			
Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	1999-2000 Commitments
Safer Ontario road users and drivers	Number of fatalities per 10,000 licensed drivers	Stay within top 10 North American jurisdictions and maintain improvement trends	Track and report on number of fatalities and number of collisions per 10,000 licensed drivers Stay within the top 10 in North American jurisdictions and maintain improvement trends
Safe commercial vehicles and carriers	Percentage of commercial vehicles declared out of service in Roadcheck inspections	Decrease to below 35%	Sustain an improvement trend in the proportion of mechanically unfit vehicles identified in random Roadcheck inspections to below 35%
Efficient testing, licensing and registration services	Percentage of customers satisfied with the service	80%	Maintain improvement trends in customer satisfaction levels with service at Driver Examination Centres and Private Issuers to above 80%.

Provincial Highways Management			
Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	1999-2000 Commitments
Provincial highways are delivered cost-efficiently	Percentage of total highway capital cost spent on actual construction vs. overhead in engineering management and administration	80%	Achieve 80% of total highway capital cost invested in actual construction

Transportation Policy and Planning			
Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	1999-2000 Commitments
Transportation system is reliable, efficient, accessible and integrated	Percentage of population living within 10 kilometres of a major provincial highway corridor	90%	90% of population has access to major provincial highway corridors

1998 - 1999 MINISTRY SPENDING BY CORE BUSINESS — ACTUALS*

Ministry of Transportation

Operating	\$637 million
Capital	\$889 million
	5,230 staff

Transportation Policy and Planning

Operating	\$193 million
Capital	\$ 97 million
	111 staff

Provincial Highways Management

Operating	\$211 million
Capital	\$792 million
	3,148 staff

Road User Safety

Operating	\$183 million
Capital	\$ 0
	1,674 staff

Business Support

Operating	\$ 50 million
Capital	\$ 0
	297 staff

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents. Staff size does not reflect recruitment currently under way to fill vacancies.

*PSAB based.

1999 - 2000 MINISTRY APPROVED ALLOCATIONS BY CORE BUSINESS — PLAN*

Ministry of Transportation

Operating	\$539 million
Capital	\$824 million
	5,356 staff

Transportation Policy and Planning

Operating	\$111 million
Capital	\$ 42 million
	133 staff

Provincial Highways Management

Operating	\$206 million
Capital	\$782 million
	2,727 staff

Road User Safety

Operating	\$175 million
Capital	\$ 0
	2,213 staff

Business Support

Operating	\$47 million
Capital	\$ 0
	283 staff

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents. This includes all funded vacancies as in the 1999/2000 BPA; 1998/1999 did not include funded vacancies minuted.

*PSAB based.

WHO TO CALL

Questions or comments about the ministry's business plan are welcomed.
Visit www.mto.gov.on.ca or call our public inquiries staff at 416-235-4686.
The toll-free number is 1-800-268-4686, and the TTY/TDD number is 416-235-4902.

Minister's Office

Doug Switzer: (416) 327-9200 E-mail: Doug.Switzer@mto.gov.on.ca

Transportation Policy and Planning

Communications Branch

Barbara Maher: (416) 235-4864 E-mail: Barbara.Maher@mto.gov.on.ca

Provincial Highways Management

Operations Division

Joan Crowther: (905) 704-2639 E-mail: Joan.Crowther@mto.gov.on.ca

Road User Safety

Safety and Regulation Division

Blake Forrest: (416) 235-3845 E-mail: Blake.Forrest@mto.gov.on.ca

ServiceOntario

Estelle Small: (416) 585-7206 E-mail: Estelle.Small@mto.gov.on.ca

Copies of this document are available free from: Publications Ontario,
880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1-800 268-7095

Order copies via the internet at <http://www.publications.gov.on.ca>

Obtain an electronic copy of this document at <http://www.gov.on.ca>

Queen's Printer for Ontario, 1999

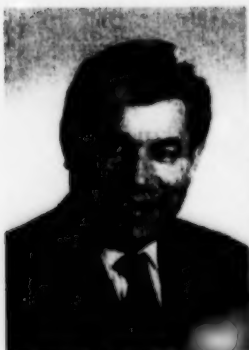
ISBN 0-7778-8786-X

Ce document est disponible en français

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Plan d'activités 1999-2000

MESSAGE DU MINISTRE



L'hon. David Turnbull

J'ai le plaisir de vous présenter les nombreuses réalisations du ministère des Transports pendant l'exercice 1998-1999 et de vous faire part de nos plans pour 1999-2000. Ayant récemment été nommé ministre des Transports, je suis ravi et honoré d'être à la tête d'un ministère qui a une aussi longue et riche tradition dans le domaine du service public. Je suis impatient de travailler avec les partenaires du ministère et les intervenants à la réalisation de nos objectifs : des routes plus sécuritaires, un meilleur service et un réseau de transports qui stimule la croissance et la création d'emplois en Ontario.

Notre grande priorité demeure la sécurité des routes de la province. Le 17 septembre 1999, j'ai annoncé un plan d'action en cinq étapes visant à accroître la sécurité routière en Ontario, pour illustrer notre engagement à être l'un des chefs de file dans ce domaine en Amérique

du Nord.

Nous avons pris diverses mesures pour accroître la sécurité des camions, ce qui a réduit le nombre de camions dangereux circulant sur les routes de l'Ontario. De plus, nous avons pris des mesures sévères contre les conducteurs aux facultés affaiblies, ceux qui pratiquent la conduite agressive et ceux qui conduisent alors que leur permis est suspendu.

L'essor économique et la prospérité de l'Ontario dépendent de notre capacité de transporter les gens et les marchandises de façon sécuritaire et concurrentielle dans la province. Pour avoir une économie saine, il faut investir dans l'infrastructure. En 1998-1999, le ministère a mis en oeuvre un programme d'immobilisations en construction de routes s'élevant à 667 millions de dollars. En 1999-2000, nous financerons le plus important programme de construction routière de l'histoire de l'Ontario, d'une valeur de 692 millions de dollars.

En avril 1999, le gouvernement provincial a vendu l'autoroute 407 à un consortium du secteur privé pour la somme de 3,1 milliards de dollars; c'est la plus importante privatisation jamais réalisée au Canada. Le consortium possède et exploite déjà la partie centrale de l'autoroute 407 et construira, exploitera et entretiendra les prolongements Ouest et Est prévus. Le ministère fixera les normes de sécurité et s'assurera qu'elles sont respectées, tant pour le tronçon actuel que pour les prolongements, en procédant à des vérifications indépendantes.

Au cours du prochain exercice, le ministère s'efforcera d'améliorer les services qu'il offre au public et d'utiliser rentablement les deniers du contribuable. Le retard pris dans les examens pratiques du système de délivrance graduelle des permis était inacceptable. En octobre 1999, nous avons annoncé des mesures pour réduire l'arriéré sans compromettre les normes de sécurité des usagers de la route. Pour répondre à la demande du public, nous offrons davantage de produits et de services d'immatriculation et de délivrance des permis par le biais des 281 bureaux privés disséminés dans toute la province. Dans le cadre du Projet ServiceOntario, nous étudions des moyens originaux de traiter les transactions courantes entre le public et le gouvernement.

Ces mesures et nombreuses activités nous permettront de faire en sorte que les routes de l'Ontario soient sécuritaires et bien entretenues, que nos programmes et services répondent aux besoins de la population et que le réseau de transports stimule la croissance et la création d'emplois pour le plus grand bien des citoyens de la province.

L'honorable David Turnbull
Ministre des Transports

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU MINISTÈRE

L'objectif du ministère des Transports est de favoriser un contexte économique positif en gérant et en maintenant un réseau de transport sécuritaire, efficace et fiable. Nous voulons faire en sorte que les transports soutiennent la création d'emplois et le tourisme, facilitent les échanges et le commerce et permettent aux personnes de se déplacer sur les routes et autoroutes de l'Ontario en toute sécurité.

La sécurité des usagers de la route, la préservation des routes existantes et l'expansion stratégique du réseau routier afin de soutenir la croissance économique continuent de faire partie de nos priorités clés. Le ministère établira des normes pour la sécurité et élaborera et appliquera des règlements concernant la sécurité des usagers de la route. Nous fixerons des normes de conception et d'entretien et nous gérerons la construction et l'entretien du réseau routier provincial en mettant l'accent sur la valeur, la qualité et le service.

Nos efforts en matière de politiques et de planification des transports, notamment en ce qui concerne les immobilisations, s'appuieront de plus en plus sur la coopération et la négociation avec nos partenaires et autres intervenants afin d'obtenir les résultats recherchés. Nous continuerons à déterminer les tendances clés, dans les domaines social, économique, démographique et technologique, qui ont une incidence sur les transports et nous ajusterons nos stratégies en fonction de l'évolution des besoins.

ACTIVITÉS DE BASE

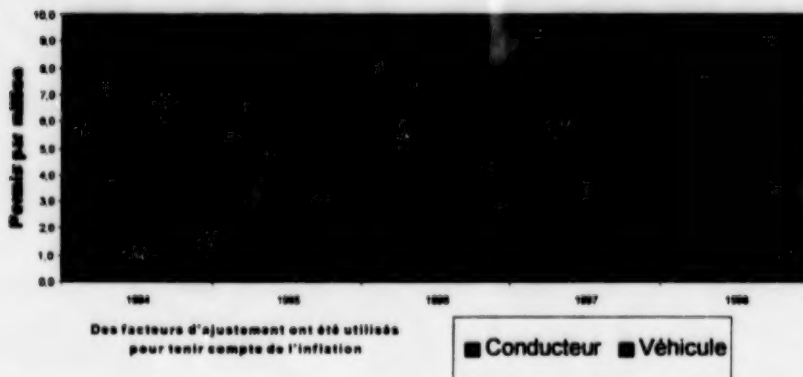
Sécurité des usagers de la route

Le ministère fixe le cadre politique, législatif et réglementaire nécessaire pour améliorer la sécurité du réseau routier de l'Ontario. Il établit les normes pour la sécurité des usagers de la route, les politiques et les règlements, et sensibilise ces usagers à la législation et aux politiques du gouvernement en matière de sécurité routière. Il évalue l'efficacité des mesures de sécurité, fait des inspections, surveille la conformité aux normes et veille à leur application. Il est également chargé des examens et de la délivrance des permis de conduire ainsi que de l'immatriculation des véhicules.

Par le biais d'un ensemble de programmes de sensibilisation du public, de législation et de mesures d'application, le gouvernement fait tout son possible pour rendre tous les usagers de la route plus conscients et responsables de leur comportement individuel sur les routes de l'Ontario. Le ministère déploie des efforts pour sensibiliser la population à la sécurité des usagers de la route et pour modifier les comportements et les attitudes des conducteurs. Cette approche, définie dans le *Plan de sécurité routière* de l'Ontario, consiste à mettre en œuvre des mesures d'application ciblées, visant certaines catégories d'usagers de la route, et à influencer des types particuliers de comportement des usagers de la route.

Dans le cadre de cette activité de base, en plus de veiller à la sécurité des usagers, nous assurons la délivrance des permis aux automobilistes de l'Ontario. Grâce à la croissance économique et à la nouvelle prospérité de l'Ontario, il y a de plus en plus de conducteurs et de véhicules sur nos routes. La clientèle du ministère comprend plus de 7,4 millions de conducteurs, près de 8,4 millions de titulaires d'immatriculation de véhicule, 74 000 transporteurs commerciaux et 2 600 clients commerciaux. Le ministère continuera à offrir un service de haute qualité à cette clientèle sans cesse croissante. Il fera tout son possible pour répondre aux attentes de ses clients concernant les moyens d'accès aux services et aux produits en augmentant les options de paiement et en offrant un éventail plus vaste de services.

**Tendance à la hausse du nombre de permis de conduire
et d'immatriculations de 1994 à 1998**



Gestion des routes provinciales

Les activités du ministère en matière de gestion des routes provinciales visent à s'assurer que le réseau routier provincial est sécuritaire, efficace et répond aux besoins en transport de l'Ontario. Le ministère assure la gestion et l'entretien de plus de 16 500 kilomètres de routes et de 2 500 ponts et bâtiments et met en oeuvre les projets d'expansion stratégique de ce réseau routier. Nos efforts visent à protéger l'investissement public dans l'infrastructure routière de la province et à augmenter le rapport coût-efficacité des dépenses en immobilisations et d'exploitation du réseau routier. Les activités correspondantes comprennent :

- la planification, les études techniques préalables et la conception détaillée, la remise en état des routes existantes ainsi que la construction, l'administration des travaux, l'entretien et l'exploitation des nouvelles routes;
- la recherche et la mise au point de normes techniques et environnementales;
- l'élaboration de politiques et de lignes directrices opérationnelles;
- la mise au point de nouvelles technologies.

Le succès de l'économie de l'Ontario repose sur une infrastructure des transports sécuritaire et efficiente. Le réseau routier de l'Ontario favorise un commerce concurrentiel dans l'ensemble de la province et soutient un secteur du tourisme prospère. Chaque année, des biens représentant une valeur totale de quelque 200 milliards de dollars passent les frontières internationales en empruntant les ponts reliés aux routes de la province. Quelque 600 000 emplois du secteur de la fabrication en Ontario sont liés à des produits transportés sur le réseau routier de la province.

En plus du réseau routier provincial, le ministère contribue à l'exploitation de services de traversiers, situés dans huit localités du Sud-Ouest, de l'Est, du Nord-Ouest et du Nord de l'Ontario, par l'entremise d'une combinaison de prestation directe des services et de soutien financier. Il assure aussi l'exploitation et l'entretien de 29 aéroports dans les régions éloignées. Ces services maritimes et aériens, complémentaires du réseau routier provincial, assurent la continuité du service et l'accès aux collectivités éloignées.

Le ministère offre son aide technique et financière à la conception, la construction et l'entretien des routes et ponts dans les régions du Nord de l'Ontario qui ne sont pas érigées en municipalité.

Le ministère continue de confier au secteur privé l'entretien du réseau routier et de profiter de sa souplesse et de sa rentabilité. Environ 70 pour 100 du réseau routier de l'Ontario est entretenu par le biais de contrats d'entretien local et d'externalisation gérée.

Planification et politique des transports

Un secteur des transports en bonne santé est essentiel à la prospérité économique et à la création d'emplois. La planification et la politique des transports contribuent à la prospérité économique de l'Ontario en permettant de planifier le réseau routier et de promouvoir une industrie concurrentielle par le biais d'un cadre réglementaire et administratif favorable.

Nos politiques ne s'arrêtent cependant pas aux routes. Nous sommes la fenêtre de la province sur le système de transport global. Nous nous efforçons de protéger les investissements existants dans l'infrastructure de la province et de veiller à ce que le système de transport soit sécuritaire, efficient et fiable, et réponde aux besoins de la population de l'Ontario.

Par le biais de ses activités en matière de planification et de politique des transports, le ministère fait le suivi des tendances dans les domaines social, économique, démographique et technologique, interprète ces tendances et les communique. Ceci permet d'établir les orientations politiques stratégiques du ministère dans son ensemble et contribue à la planification intégrée à long terme du système de transport de l'Ontario.

Nos compétences en matière de planification et de politiques et notre aptitude à former des partenariats avec d'autres afin de recueillir des renseignements et d'augmenter nos connaissances contribuent au rendement global du système de transport de la province. Nous nous appuyerons sur ces atouts pour élaborer des politiques et des plans relatifs à l'utilisation et au développement futur du réseau routier et pour influencer le secteur privé et les autres paliers de gouvernement pour ce qui a trait aux autres composantes du système global de transport.

RAPPORT ANNUEL SUR LES RÉALISATIONS ET LES ENGAGEMENTS CLÉS EN 1998-1999

En 1998-1999, les efforts du ministère ont porté principalement sur l'amélioration de la sécurité et l'efficacité du système de transport, en particulier du réseau routier provincial, ainsi que sur l'amélioration du niveau de service à la clientèle et sur la mise en oeuvre d'importants programmes de sécurité des usagers de la route.

Sécurité accrue pour les usagers de la route et les conducteurs

En 1998-1999, le ministère a continué d'appliquer des mesures de sécurité routière qui comptent parmi les plus strictes en Amérique du Nord. Grâce à ces mesures, le nombre de décès sur les routes de l'Ontario par 10 000 conducteurs a continué de diminuer, ce qui démontre clairement que la sécurité s'est améliorée. Nos mesures strictes de sécurité routière ont permis à l'Ontario de devenir le quatrième territoire le plus sécuritaire d'Amérique du Nord.

Programme de suspension administrative des permis de conduire Dans le cadre de ce programme, toute personne qui conduit un véhicule automobile alors que son taux d'alcoolémie dépasse la limite légale ou qui refuse de soumettre un échantillon d'haleine lorsqu'un agent de police lui en fait la demande, a son permis de conduire suspendu immédiatement pendant 90 jours par le registrateur des véhicules automobiles. En mars 1999, la Cour d'appel de l'Ontario a déterminé que ce programme était valide constitutionnellement. Depuis le lancement du programme, vers la fin de l'année 1996, plus de 58 500 personnes surprises à conduire alors que leur taux d'alcoolémie était supérieur à la limite légale ont eu leur permis de conduire suspendu pendant 90 jours. En 1998-1999, il y a eu ainsi un total de 6 090 suspensions de permis.

Programme de mesures correctives. Le 30 septembre 1998, le gouvernement provincial a introduit un programme de mesures correctives visant les personnes reconnues coupables de conduite en état d'ivresse pour la première fois ou de façon répétée. Depuis, plus de 9 700 personnes ont été avisées qu'elles doivent participer à ce programme. Les personnes inculpées, et non les contribuables, doivent payer les frais de participation aux cours. Si les personnes inculpées ne suivent pas un programme d'éducation ou de traitement, leur permis de conduire ne leur sera pas restitué après la période de suspension prévue par le *Code criminel*.

Amendes plus élevées. Nous avons augmenté les amendes dont sont passibles les personnes surprises au volant d'un véhicule alors que leur permis de conduire a été suspendu aux termes du *Code criminel* pour une infraction telle que la conduite dangereuse ou avec facultés affaiblies, le défaut de demeurer sur les lieux d'un accident ou la négligence criminelle entraînant une blessure corporelle ou la mort. Les auteurs d'infraction sont maintenant passibles d'amendes pouvant atteindre 25 000 \$ dans le cas d'une première infraction et jusqu'à 50 000 \$ s'il s'agit d'une récidive. Nous avons également augmenté les amendes dont sont passibles les personnes surprises à conduire alors que leur permis a été suspendu et reconnues coupables d'une infraction autre que criminelle. Ces amendes vont maintenant de 1 000 \$ à 5 000 \$.

Durée plus longue des suspensions. La durée de la suspension du permis de conduire pour les récidivistes est maintenant de trois ans dans le cas d'une seconde infraction et à vie à partir d'une troisième infraction.

La période pendant laquelle les inculpations pour infraction au *Code criminel* restent consignées au dossier des conducteurs a été portée à un minimum de 10 ans.

Mise en fourrière des véhicules. Depuis le 16 février 1999, l'Ontario met en fourrière, pendant au minimum 45 jours, tout véhicule conduit par une personne dont le permis a été suspendu en vertu du *Code criminel*. Au cours des huit premiers mois de ce programme, plus de 900 véhicules ont ainsi été mis en fourrière. Les propriétaires ont la responsabilité de vérifier que la personne conduisant leur véhicule possède un permis de conduire valide. Le ministère dispose d'une ligne d'assistance téléphonique et d'un site Web permettant au public d'accéder rapidement, facilement et à faible coût aux renseignements concernant la situation des permis de conduire.

Groupe consultatif ontarien sur la sécurité routière. Le 17 septembre 1999, le ministère a annoncé la mise au point d'un *Plan d'action global visant à accroître la sécurité routière*. Le Plan prévoit la création du Groupe consultatif ontarien sur la sécurité routière auquel siégeront des intervenants du secteur. Le Groupe conseillera le ministre sur la qualité, l'efficacité et le bien-fondé des mesures prises par le gouvernement pour lutter contre la conduite agressive, notamment par l'instauration de programmes d'éducation du public.

Véhicules utilitaires et transporteurs sécuritaires

Le taux des «mises hors service» en Ontario, tel que mesuré lors des campagnes de vérification sur route «Roadcheck» s'est amélioré, passant de 43 pour 100 en 1995 et 1996, à 33 pour 100 en 1997, à 29 pour 100 en 1998, puis à 25 pour 100 en 1999. Dans le cadre de ses efforts continus en vue d'éliminer les véhicules utilitaires non sécuritaires des routes de l'Ontario, le gouvernement met en place diverses mesures relatives à la sécurité des camions.

Mise en fourrière des véhicules utilitaires. Depuis février 1998, les véhicules utilitaires qui présentent des défauts critiques sont mis en fourrière pendant 15 jours. En cas de deuxième ou troisième incident au cours d'une période de deux ans, la durée de mise en fourrière est portée à 30 jours et 60 jours respectivement. Au 15 octobre 1999, un total de 411 véhicules utilitaires avaient été mis en fourrière aux termes de ce programme. Celui-ci s'applique à tous les véhicules circulant en Ontario.

Programme d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire. Dans le cadre de ce programme, le ministère surveille le rendement des transporteurs ontariens au chapitre de la sécurité. Lorsque le nombre de collisions, les résultats d'inspections de sécurité et le nombre de condamnations font en sorte que ce rendement est inacceptable, le ministère oblige le transporteur à prendre les mesures d'amélioration nécessaires sans quoi il peut lui imposer des sanctions. Comme il attache maintenant plus d'importance aux collisions, le ministère repérera plus rapidement les transporteurs impliqués dans un grand nombre de collisions et pourra les obliger à prendre les mesures de redressement nécessaires. De plus, plusieurs améliorations ont été apportées afin de traiter les transporteurs de façon plus équitable et d'appuyer la mise en oeuvre d'un programme d'évaluation de la sécurité des transporteurs.

Programme d'évaluation de la sécurité des transporteurs. Ce programme innovateur permettra au public de connaître le rendement des transporteurs au chapitre de la sécurité en Ontario. S'inspirant du Programme d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire, le programme d'évaluation fera appel aux forces du marché pour influencer le rendement des transporteurs au chapitre de la sécurité. Les cotes qui seront attribuées donneront aux usagers de services de transport, tels que les expéditeurs, le public, les

conseils scolaires, etc., une indication du niveau de sécurité des transporteurs avec lesquels ils font affaire et leur permettront de faire des choix éclairés. Pour obtenir une cote «entièrement satisfaisante» ou «excellente», le transporteur devra se soumettre à une vérification. Cet examen approfondi permettra de déterminer si les renseignements inscrits au dossier du transporteur reflètent le rendement réel du transporteur. Bien entendu, les transporteurs seront libres d'obtenir une cote supérieure, mais le ministère croit que ces cotes d'excellence deviendront le point de référence de l'industrie. Par ailleurs, un guide de vérification des installations publiques a été publié en septembre 1999 pour aider les transporteurs à vérifier leurs installations.

Examen écrit plus difficile. Au mois de mars, le ministère a introduit un examen écrit plus difficile pour l'obtention du permis de conduire de la catégorie des camions-remorques. Le nouvel examen porte sur les sujets suivants : immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire, poids et dimensions, inspection et entretien, heures de travail, transport de matières dangereuses, conduite défensive et règles générales.

Autorisation de dépassement de charges ou de dimensions Le ministère a fini d'évaluer son programme d'autorisation de dépassement de charges ou de dimensions. Un certain nombre de solutions ont été trouvées pour améliorer le service à la clientèle, notamment l'automatisation complète de la procédure d'autorisation et l'élaboration d'un système d'application à guichet unique pour coordonner les déplacements sur les routes provinciales et municipales.

Sécurité des autobus. Le ministère a travaillé à la mise en oeuvre des recommandations du Groupe de travail sur la sécurité des autobus. D'importants progrès ont été faits sur le plan de l'inspection et de l'entretien, de l'immatriculation des utilisateurs de véhicule utilitaire et de l'évaluation de la sécurité des transporteurs. Le travail se poursuit à l'échelle nationale sur les heures de travail et la délivrance des permis de conduire.

Normes d'inspection et d'entretien. Plusieurs modifications réglementaires sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 1999 afin d'améliorer et de clarifier les normes relatives à l'inspection et à l'entretien de tous les véhicules utilitaires. Les inspections quotidiennes portent désormais sur une période de 24 heures. Par ailleurs, le ministère a levé l'exemption des 160 kilomètres, soit la distance qu'un camion pouvait parcourir sans avoir à produire de rapport d'inspection.

Services efficaces d'examen, d'immatriculation et de délivrance des permis

Au cours de l'année passée, le MTO a mis en oeuvre un certain nombre d'améliorations du service à la clientèle, tels que formation des représentants du service à la clientèle, insignes porte-nom pour les employés, suivi des commentaires des clients et programme de gestion de la performance des bureaux privés de délivrance des permis. Le niveau de satisfaction des clients dans les centres d'examen de conduite du ministère et dans les bureaux privés de délivrance des permis est passé à 87 pour 100, dépassant ainsi la cible de 80 pour 100 fixée pour 1998-1999. Dans le cadre de son plan continu de gestion des services et de responsabilisation, le ministère a élaboré un cadre stratégique pour les services à la clientèle.

De meilleurs services dans le cadre du système de délivrance graduelle des permis de conduire. En octobre 1999, nous avons annoncé des mesures pour que les détenteurs de permis de conduire de catégorie G1 et G2 aient moins longtemps à attendre pour passer leurs examens pratiques, tout en maintenant nos

normes de sécurité routière. Ces mesures comprennent l'embauche de 184 nouveaux examinateurs, soit le double de l'effectif actuel, l'extension des permis temporaires jusqu'à un maximum d'un an, l'ouverture d'installations d'examen pratiques temporaires, la tenue d'examens pratiques en fin de semaine et le soir et la création d'équipes alternantes d'examineurs suppléants. Nous élargissons aussi les services du centre d'appels grâce à un numéro sans frais accessible dans toute la province et offrons davantage de rendez-vous pour examens pratiques à l'échelle de la province.

Des services plus nombreux. En octobre 1998, le ministère a augmenté le nombre de services offerts par les 281 bureaux privés de délivrance des permis de la province. Ces bureaux privés offrent maintenant 17 transactions qui, jusqu'à présent, étaient disponibles seulement auprès des bureaux du ministère, comme par exemple la modification des renseignements personnels figurant sur le dossier d'un conducteur, le remplacement d'un permis d'enseignant auto-école et l'achat d'une plaque avec graphique.

Projet ServiceOntario. Le ministère continue de diriger le projet ServiceOntario, un projet axé sur l'amélioration des services pour les transactions courantes entre le public et le gouvernement de l'Ontario. Dans le cadre de ce projet, des analyses et des études sont réalisées afin de déterminer les moyens d'offrir à la population un service meilleur et mieux intégré et de mieux utiliser les nouvelles technologies ainsi que l'expertise en prestation des services du secteur privé.

En 1998, on a consulté le secteur privé sur les buts et objectifs du projet et publié un rapport de consultation des vendeurs résumant les commentaires et les suggestions du secteur privé. Au début de 1999, ServiceOntario a publié une demande d'expression d'intérêt visant à maintenir l'échange d'information avec le secteur privé. Les résultats de cette demande d'expression d'intérêt seront incorporés dans l'analyse ServiceOntario afin de déterminer les meilleurs moyens d'améliorer la prestation des services.

Guichets ServiceOntario. À la fin de l'été 1998, le ministère a élargi l'éventail des produits et services accessibles par le biais des 60 guichets ServiceOntario. Désormais, les gens peuvent renouveler leur carte Plein air du ministère des Richesses naturelles et modifier leur adresse sur cette carte, et utiliser leur cart de débit en plus de leur carte de crédit. Par l'entremise de ces guichets, les Ontariennes et les Ontariens ont accès aux services de quatre ministères : Transports, Richesses naturelles, Santé et Procureur général. Ces guichets permettent aux gens de changer leur adresse sur leur carte-santé et de payer leurs amendes au nom du ministère du Procureur général.

Un système de transport fiable, efficace, accessible et intégré

Le ministère s'est engagé à assurer et à entretenir un réseau routier provincial permettant à 90 pour 100 de la population de vivre à moins de 10 kilomètres de l'un des principaux corridors routiers de la province. Les statistiques confirment qu'en 1998, le ministère a atteint un résultat de 93 pour 100.

Planification des transports. Le ministère a poursuivi ses activités d'élaboration d'un cadre stratégique et d'une méthodologie pour le suivi de la performance du système global de transport, y compris des modes de transport dont la province n'est pas directement responsable. Le ministère a coordonné le développement de plans et de systèmes de transport efficaces et intégrés aux niveaux provincial et municipal qui permettent de prendre de meilleures décisions en matière d'immobilisations. Le ministère a également terminé les rapports définitifs pour deux études de points de passage internationaux. Il a aussi rédigé une ébauche de rapport sur la région du Sud-Ouest et a entrepris la rédaction de la première ébauche du rapport sur les transports dans la région de l'Est.

Pour la région du grand Toronto/Hamilton-Wentworth, le ministère collabore avec ses partenaires municipaux afin de déterminer les défis à relever et les approches à adopter pour la planification des transports dans cette région. Il collabore également avec la nouvelle Commission des services du grand Toronto (CSGT) afin de poursuivre cette procédure de planification.

Transfert du Réseau GO. À la fin de 1998, le *projet de loi 56*, qui crée la CSGT, a été adopté et la CSGT a été créée le 1^{er} janvier 1999. En mars 1999, le gouvernement a mis en place la nouvelle structure pour le Réseau GO (Réseau GT) et a fourni à la CSGT 106,5 millions de dollars pour le financement des besoins futurs en immobilisations du réseau. Le 9 août 1999, le gouvernement a transféré la responsabilité du Réseau GO à la CSGT. Le ministère poursuit ses travaux avec la CSGT et le Réseau GO pour mettre au point les derniers détails.

Autoroute 407. Au cours de l'année passée, le ministère a apporté son soutien au Bureau de la privatisation pour la préparation de la vente de l'autoroute 407. Le 13 avril 1999, le gouvernement provincial a annoncé la vente de l'autoroute 407, pour un montant de 3,1 milliards de dollars, à un consortium du secteur privé regroupant Grupo Ferrovial et sa filiale Cintra Concesiones de Infraestructuras de Transporte, SNC-Lavalin et Capital d'Amérique (CDPQ), une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le MTO se chargera des relations et des obligations contractuelles avec le nouveau propriétaire pour s'assurer que les normes de sécurité sont respectées et l'intérêt du public préservé.

Carte routière officielle de l'Ontario. En 1998-1999, le ministère a préparé une nouvelle version de la carte routière officielle de l'Ontario, qui a été publiée en mai 1999. La carte de 1999 permet aux usagers de la route de déterminer plus facilement les meilleurs itinéraires. Cette carte montre également les changements résultant de la restructuration municipale.

Signalisation. Au cours de l'été 1998, le ministère a consulté les divers intervenants quant au besoin de mettre en place un nouveau programme de signalisation ultra-sophistiqué pour guider les usagers de la route vers les services de restauration, d'hébergement et d'approvisionnement en carburant situés à proximité des échangeurs d'autoroute. Le nouveau système de signalisation sera fourni par Canadian TODS Ltd. (CTODS) qui se chargera de sa commercialisation, fabrication, installation et de son entretien. L'installation des nouveaux panneaux a commencé à l'automne 1998 et la première série sera en place vers la fin de l'automne 1999.

Un réseau routier provincial rentable

En 1998-1999, le ministère a consacré 80 pour 100 du budget total en immobilisations dans le réseau routier à des travaux de construction proprement dits par rapport aux frais d'études, de gestion et d'administration.

Programme d'immobilisations. En 1998-1999, le ministère a mis en oeuvre un programme d'immobilisations en construction de routes s'élevant à 667 millions de dollars, soit le budget le plus élevé jusqu'à présent en Ontario. Le montant correspondant était de 628 millions de dollars en 1996-1997 et de 624 millions de dollars en 1997-1998. L'accroissement des investissements dans la remise en état des routes s'est avéré fructueux puisque l'état du réseau routier de la province s'est amélioré de façon significative au cours des quelques dernières années. En particulier, des améliorations importantes ont été apportées au réseau routier stratégique tant dans le Sud que dans le Nord de la province.

En 1998-1999, le programme d'immobilisations du ministère a été axé sur l'amélioration de l'état et de la capacité d'un certain nombre de corridors essentiels pour l'économie, notamment les autoroutes 401, 402, 416, 417 et la Queen Elizabeth Way. Le gouvernement a aussi continué à financer le prolongement des routes 69 et 11 qui constituent des corridors économiques importants dans le Nord de l'Ontario.

Amélioration de l'efficacité. Au cours de 1998-1999, le ministère a poursuivi la mise en oeuvre d'améliorations importantes du rendement en modifiant ses processus et en s'appuyant de plus en plus sur le secteur privé pour la prestation des activités de génie, d'administration des contrats et d'entretien.

Afin d'améliorer encore la rentabilité, le ministère a examiné ses méthodes de gestion des biens investis dans le réseau routier et a élaboré un plan d'amélioration pointu de cette gestion. Ce plan aidera les cadres du ministère à prendre des décisions éclairées concernant l'utilisation la plus rentable des fonds d'immobilisations et d'exploitation.

Autoroute 416/Autoroute commémorative des anciens combattants. Le 23 septembre 1999, le gouvernement a inauguré le dernier tronçon de trois kilomètres de l'autoroute 416, baptisée Autoroute commémorative des anciens combattants. L'autoroute 416, qui a quatre voies, est longue de 80 km; elle relie Ottawa à l'autoroute 401. Le projet a été terminé un an plus tôt que prévu et coûté 14 millions de dollars de moins que le montant budgété.

ENGAGEMENTS ET STRATÉGIES CLÉS EN 1999-2000

Sécurité des usagers de la route

- Améliorer la sécurité des usagers de la route par le biais d'un éventail de mesures comprenant une application mieux ciblée, des activités de sensibilisation et d'éducation du public et des modifications législatives;
- continuer à viser particulièrement les conducteurs à problèmes et les transporteurs commerciaux ayant un mauvais dossier de sécurité;
- créer un Groupe consultatif ontarien visant à accroître la sécurité routière, auquel siégeront des intervenants du secteur. Ce groupe sera chargé de recommander au ministre des mesures pour lutter contre la conduite agressive.

Gestion des routes provinciales

- Fournir des programmes d'entretien des routes en partenariat avec le secteur privé;
- poursuivre les travaux de remise en état du réseau routier provincial;
- augmenter nos investissements dans les projets d'expansion stratégique du réseau routier et réduire les engorgements de la circulation sur les corridors routiers essentiels sur le plan économique.

Planification et politique des transports

- Veiller à ce que les corridors et les points d'accès essentiels aux échanges commerciaux de l'Ontario continuent à répondre aux besoins en transport suivant l'axe nord-sud prédominant en Ontario;
- promouvoir et soutenir les systèmes de transport intelligents par le biais de partenariats avec les municipalités, les administrations locales et le secteur privé;
- maintenir les efforts provinciaux en vue d'élaborer des stratégies relatives au changement climatique pour le secteur des transports afin de protéger l'environnement et d'assurer le bien-être économique de la province;
- poursuivre la planification à long terme du réseau routier pour s'assurer que les besoins en aménagements futurs sont pris en charge d'une façon intégrée, qui accorde la priorité absolue à la sécurité.

Sécurité accrue pour les usagers de la route et des conducteurs

Afin de maintenir l'Ontario parmi les territoires les plus sécuritaires d'Amérique du Nord, le ministère concentrera ses efforts sur l'évaluation des normes et sur l'amélioration continue des mesures mises en oeuvre dans le cadre du *Plan de sécurité routière*. Il continuera à appliquer le *Plan global visant à accroître la sécurité routière* du gouvernement, notamment les étapes immédiates et à plus long terme pour améliorer les conditions routières sur l'autoroute 401 entre Windsor et London, à lutter contre la conduite agressive et à promouvoir une conduite plus sécuritaire. Il examinera le programme de perfectionnement des titulaires de permis de conduire et recommandera des mesures afin d'améliorer la sécurité. Le ministère

poursuivra également l'évaluation et le perfectionnement du système de délivrance graduelle des permis de conduire et l'évaluation de la performance des conductrices et conducteurs âgés. Il continuera à viser particulièrement les conducteurs agressifs et les transporteurs ayant de mauvais antécédents de sécurité ainsi qu'à traiter les nouvelles questions concernant la sécurité des usagers de la route.

Application des règles de la circulation aux feux rouges. Environ une collision sur cinq en Ontario se produit à une intersection municipale équipée de feux de circulation. En avril 1999, le ministère et le secteur de l'assurance se sont engagés à verser un million de dollars chacun dans un nouveau fonds de sécurité routière. Les municipalités de l'ensemble de la province auront accès à ce fonds afin de mettre en oeuvre des mesures d'application visant particulièrement les conducteurs agressifs dans des endroits comme les intersections à risque élevé ou les passages pour piétons aux abords des écoles. Les municipalités participantes devront verser le même montant que celui qu'elles recevront, jusqu'à concurrence d'un investissement total pouvant atteindre trois millions de dollars.

Le gouvernement a également donné suite aux demandes des municipalités qui souhaitent pouvoir utiliser des dispositifs photographiques aux feux rouges afin d'améliorer la sécurité des intersections. La *Loi de 1998 sur les projets pilotes ayant trait aux dispositifs photographiques reliés aux feux rouges* modifie le *Code de la route* afin de permettre aux municipalités qui le souhaitent de faire des études pilotes pendant deux ans au plus. Les participants à ces études vont également renforcer les mesures policières pour évaluer différentes façons d'aborder ce problème.

Véhicules utilitaires et transporteurs sécuritaires

Afin de maintenir la tendance à la diminution de la proportion de véhicules utilitaires non sécuritaires se déplaçant sur les routes de l'Ontario, le ministère a lancé en 1999 le programme d'évaluation de la sécurité des transporteurs et introduit de nouvelles normes relatives à l'inspection et à l'entretien des véhicules utilitaires. Ce programme offrira aux transporteurs qui ont une cote de sécurité excellente un avantage sur la concurrence par le biais de mesures incitatives telles que le système d'identification automatisé des véhicules de l'Ontario (AVION).

Services efficaces d'examen, d'immatriculation et de délivrance des permis

Pour rendre le système de délivrance graduelle des permis encore plus efficace afin que les conducteurs aient les compétences nécessaires pour conduire de façon sécuritaire, le ministère adoptera des mesures, applicables à toute la province, pour que les détenteurs de permis de conduire de catégorie G1 et G2 aient moins longtemps à attendre pour passer leurs examens pratiques.

Afin d'obtenir un niveau élevé de satisfaction des clients et de réaliser les objectifs en matière de sécurité des usagers de la route, le ministère poursuivra la mise en oeuvre de procédures de gestion de la performance en matière de prestation des services. Ces procédures nous permettront d'offrir à nos clients des produits et services de haute qualité de la façon la plus efficiente.

Afin de promouvoir l'amélioration des services et la sensibilité à l'égard des besoins des clients, le ministère continuera de faire le suivi du niveau de satisfaction des clients et introduira des cartes de commentaires à tous les points de service. Il poursuivra la mise en place des cartes de débit pour le paiement dans tous les

bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis.

Le ministère des Transports a apporté son concours au ministère de l'Environnement dans la mise en oeuvre du programme Air pur Ontario relatif au contrôle des émissions qui est maintenant en application dans les régions du grand Toronto et de Hamilton-Wentworth pour les voitures de tourisme et les autres véhicules légers. Il est prévu d'étendre ce programme à 13 autres agglomérations urbaines d'ici 2001. Toute personne possédant une voiture de tourisme doit faire analyser les gaz d'échappement de son véhicule avant de pouvoir en céder les droits de propriété. Ceci coïncide avec le certificat de sécurité courant exigé par la province. Un programme d'analyse des gaz d'échappement pour les gros camions et les autobus a été lancé le 30 septembre 1999 dans l'ensemble de l'Ontario.

Des routes provinciales rentables

Au cours de l'année à venir, le ministère continuera à accorder une importance particulière à la préservation et la protection des investissements dans les routes provinciales et à l'expansion stratégique du réseau routier afin de soutenir la croissance économique.

L'adoption par le ministère de méthodes de prestation des services plus rentables faisant intervenir le secteur privé se poursuivra. Par le biais du plan d'externalisation de l'entretien, la prestation des services d'entretien des routes provinciales sera principalement assurée par le secteur privé pour l'exercice 2000-2001.

L'évolution du ministère vers l'externalisation des services de génie, de conception des routes et d'administration des travaux de construction par le biais de la gestion totale des projets, de la conception/construction et d'autres méthodes d'impartition continuera d'accroître l'efficacité des opérations.

Dans l'élaboration de ses contrats, le ministère continue d'accorder une importance particulière à la responsabilité du secteur public en matière de qualité. Les entrepreneurs et les consultants doivent maintenant présenter et respecter des plans de contrôle de la qualité. Les résultats de l'évaluation de leur performance seront pris en compte dans les processus de sélection et de qualification pour les contrats ultérieurs.

Le ministère introduira de nouvelles procédures pour la gestion des immobilisations dans le réseau routier provincial. Ces procédures s'appuieront sur un cadre stratégique de gestion des biens, qui améliorera le processus global de prise de décisions en matière d'investissements de capitaux.

Afin d'améliorer la sécurité et la qualité du réseau routier, le ministère poursuivra la mise en oeuvre d'un programme de sécurité de l'infrastructure. Ce programme permettra au ministère de donner la priorité aux projets touchant la sécurité et de mieux évaluer les améliorations apportées à la sécurité. Il lui permettra aussi de réaliser des vérifications de la sécurité au cours de l'étude et de la construction.

Le ministère maintiendra ses efforts en vue d'améliorer la sécurité des travailleurs et des conducteurs dans les zones de construction. Ces mesures comprennent le contrôle accru des limites de vitesse par la police dans les zones de travaux, l'utilisation d'un meilleur marquage des voies temporaires, la diffusion d'un plus grand nombre de bulletins d'information sur la circulation et l'installation de panneaux additionnels pour alerter les conducteurs à l'avance des zones de travaux, des fermetures de voies et des détours.

Au cours de l'année à venir, le ministère continuera à participer à un forum sur les questions touchant les zones de travaux. Ce forum comprend la Ontario Traffic Conference, l'Association ontarienne de la sécurité dans la construction, la Ontario Road Builders Association, la Ontario Good Roads Association, l'Association des ingénieurs municipaux, l'Association canadienne automobile, la Police provinciale de l'Ontario et le ministère du Travail. Ce forum a réussi à identifier un certain nombre d'améliorations qui ont déjà été mises en oeuvre.

En 1999, le ministère terminera certaines parties d'un nouveau manuel de la circulation de l'Ontario mettant davantage l'accent sur les routes municipales.

Le ministère examinera et élaborera des normes de «pratiques exemplaires» pour la conception, la construction et l'entretien des routes provinciales. Il maintiendra son soutien aux initiatives et aux partenariats inter-institutions tels que le Symposium «Big Bridge», dont le ministère a été l'hôte en octobre 1998 et qui a remporté un grand succès.

Le ministère continuera à optimiser les dépenses directes en travaux de construction routière et à diminuer les frais de gestion et d'administration de ces projets.

Un système de transport fiable, efficace, accessible et intégré

Le ministère fera tout son possible pour veiller à ce que le réseau de transport provincial soit fiable, efficace, accessible et intégré, et offre des avantages sociaux et économiques à la population de l'Ontario.

Il collaborera étroitement avec ses partenaires dans le cadre d'un processus renouvelé de planification à long terme des transports afin de déterminer quels corridors de transport présentent les plus grands avantages économiques pour la province et d'en prévoir l'aménagement.

Dans le domaine des systèmes de transport intelligents, l'Ontario poursuivra sa collaboration avec le gouvernement fédéral et avec les autres provinces en vue d'élaborer une stratégie nationale. Concernant les corridors essentiels au commerce, le ministère poursuivra ses études de planification sur le corridor proposé de traversée de la péninsule, ainsi que sur le passage de la frontière à Windsor-Detroit.

Pour l'autoroute 407, le ministère continuera à veiller à ce que les normes de sécurité soient respectées et à ce que l'autoroute continue de faire partie intégrante du réseau global de transport et continue d'être un itinéraire de rechange sécuritaire et fiable pour les conducteurs de la région du grand Toronto. Le ministère veillera aussi au respect des objectifs provinciaux concernant l'accès et le contrôle du corridor.

MESURES CLÉS D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

Activité de base : Sécurité des usagers de la route			
Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 1999-2000
Sécurité accrue pour les usagers de la route et les conducteurs ontariens.	Nombre de décès par 10 000 titulaires d'un permis de conduire.	Continuer à faire partie des dix territoires nord-américains les plus sécuritaires et maintenir la tendance à l'amélioration.	Relever et communiquer le nombre de décès et le nombre de collisions par 10 000 titulaires d'un permis de conduire Rester parmi les dix territoires nord-américains les plus sécuritaires et maintenir la tendance à l'amélioration
Véhicules utilitaires et transporteurs sécuritaires.	Pourcentage de véhicules utilitaires déclarés «hors service» lors des inspections sur route «Roadcheck».	Atteindre un pourcentage inférieur à 35 %.	Maintenir la tendance à l'amélioration dans le pourcentage de véhicules présentant des défauts mécaniques lors des inspections «Roadcheck» en conservant un pourcentage inférieur à 35 %.
Services efficaces d'examen, d'immatriculation et de délivrance des permis.	Pourcentage de clients satisfaits des services.	80 %.	Maintenir la tendance à l'amélioration dans le niveau de satisfaction des clients dans les centres d'examen de permis de conduire et dans les bureaux privés de délivrance des permis en conservant le niveau de satisfaction au-dessus de 80 %.

Activité de base : Gestion des routes provinciales			
Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 1999-2000
Gérer les routes provinciales de façon rentable.	Pourcentage du coût total des immobilisations des routes investi dans la construction proprement dite par rapport aux frais de génie, de gestion et d'administration.	80 %.	Atteindre 80 % du coût total des immobilisations des routes investi dans la construction proprement dite.

Activité de base : Planification et politique des transports			
Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 1999-2000
Le système de transport est fiable, efficace, accessible et intégré.	Pourcentage de la population vivant dans un rayon de 10 kilomètres d'un des principaux corridors routiers de la province.	90 %.	90 % de la population a accès à l'un des principaux corridors routiers de la province.

DONNÉES RÉELLES SUR LES DÉPENSES DU MINISTÈRE PAR ACTIVITÉ DE BASE EN 1998-1999*

Ministère des Transports

Fonctionnement	637 millions de \$
Immobilisations	889 millions de \$
	5 230 employés

Planification et politique des transports

Fonctionnement	193 millions de \$
Immobilisations	97 millions de \$
	111 employés

Gestion des routes provinciales

Fonctionnement	211 millions de \$
Immobilisations	792 millions de \$
	3 148 employés

Sécurité des usagers de la route

Fonctionnement	183 millions de \$
Immobilisations	0 million de \$
	1 674 employés

Administration interne

Fonctionnement	50 millions de \$
Immobilisations	0 million de \$
	297 employés

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein. Il ne reflète pas le recrutement en cours pour remplir les postes vacants.

*Selon la méthode comptable du CCSP.

PLAN DES AFFECTATIONS 1999-2000 APPROUVÉES PAR LE MINISTÈRE PAR ACTIVITÉ DE BASE*

Ministère des Transports

Fonctionnement	539 millions de \$
Immobilisations	824 millions de \$
	5 356 employés

Planification et politique des transports

Fonctionnement	111 millions de \$
Immobilisations	42 millions de \$
	133 employés

Gestion des routes provinciales

Fonctionnement	206 millions de \$
Immobilisations	782 millions de \$
	2 727 employés

Sécurité des usagers de la route

Fonctionnement	175 millions de \$
Immobilisations	0 million de \$
	2 213 employés

Administration interne

Fonctionnement	47 millions de \$
Immobilisations	0 million de \$
	283 employés

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents à temps plein. Il comprend tous les postes vacants prévus au budget de l'exercice 1999-2000. Les données de 1998-1999 ne comprenaient pas les postes vacants prévus au budget.

*Selon la méthode comptable du CCSP.

PERSONNES À CONTACTER

Les questions ou commentaires concernant le plan d'activités du ministère sont les bienvenus. Visitez le site www.mto.gov.on.ca ou appelez notre service d'information de la clientèle au (416) 235-4686. Le numéro d'appel sans frais est le 1 800 268-4686, le numéro d'appel ATS/ATME est le (416) 235-4902.

Bureau du ministre

Doug Switzer : (416) 327-9200

Courriel : Doug.Switzer@mto.gov.on.ca

Planification et politique des transports

Direction des communications

Barbara Maher : (416) 235-4864

Courriel : Barbara.Maher@mto.gov.on.ca

Gestion des routes provinciales

Division des opérations

Joan Crowther : (905) 704-2639

Courriel : Joan.Crowther@mto.gov.on.ca

Sécurité des usagers de la route

Division de la sécurité et des règlements

Blake Forrest : (416) 235-3845

Courriel : Blake.Forrest@mto.gov.on.ca

ServiceOntario

Estelle Small: (416) 585-7206

Courriel : Estelle.Small@mto.gov.on.ca

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :

Publications Ontario

880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8

Téléphone : (416) 326-5300

Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938

À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758

Service téléphonique aux malentendants :

composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du document par Internet à : <http://www.publications.gov.on.ca>

Copie électronique du présent document disponible à :

<http://www.gov.on.ca>

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1999

ISBN 0-7778-8787-8

This document is also available in English.
